

	COMPAÑÍA DE VIGILANCIA PPH LTDA.	
	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: DCO-P-002 EMISIÓN: 09/09/2026 Versión: 7
	DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Página 1 de 14

CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	DISTRIBUCIÓN
28/8/2015	3	Actualización y ajuste a las actividades realizadas por PPH Ltda., en la actualidad	Gerencia General Gerencia Comercial
18/11/2021	4	Actualización y ajuste de las comunicaciones internas y externas. Se actualiza la metodología de seguimiento de PQRSF	Gerencia General Gerencia Comercial
02/07/2024	5	Se incluye la creación de la PQRSF en la plataforma de SIGS, se amplía el concepto de partes interesadas y se actualizan los canales de comunicación y se incluyen definiciones.	Gerencia General Gerencia Comercial
16/10/2025	6	Se realiza una actualización general del procedimiento, en la cual se incluyen los cambios correspondientes a la definición de los responsables para el cierre de las PQRSF y la determinación de los tiempos de respuesta según la complejidad de los casos. Así mismo, se actualiza el objetivo, alcance, definiciones y demás apartados relacionados, con el propósito de garantizar la claridad, oportunidad y trazabilidad en la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Adicionalmente, se modifica el código del procedimiento conforme a la actualización del mapa de procesos de la compañía.	Gerente Administrativo
09/09/2026	7	Se realiza la implementación del Procedimiento de Experiencia al Cliente dentro del proceso Comercial, con el fin de fortalecer el control, seguimiento y gestión de los requerimientos de los clientes, articulándolo con el respectivo Formato de Control y Seguimiento de PQRS, para garantizar una adecuada trazabilidad, atención oportuna y seguimiento de las acciones derivadas.	Gerencia Comercial

ELABORADO 09/09/2026	REVISADO 09/09/2026	APROBADO 09/09/2026
_____ Dir. sistemas de gestión	_____ Director Administrativo	_____ Gerente General

NOTA: Al imprimir el presente documento, se convierte en **COPIA NO CONTROLADA**, a menos que el Departamento de Calidad lo como **COPIA CONTROLADA**.

COPIA CONTROLADA

	COMPAÑÍA DE VIGILANCIA PPH LTDA.	
	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: DCO-P-002 EMISIÓN: 09/09/2026 Versión: 7
	DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Página 2 de 14

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la recepción, registro, trámite, respuesta y seguimiento de las PQRSF presentadas por clientes, usuarios, empleados y demás partes interesadas ante la compañía de vigilancia PPH, garantizando transparencia, oportunidad, confidencialidad y cumplimiento de los términos legales, con el propósito de fortalecer la satisfacción de las partes interesadas y mejorar la calidad del servicio.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos de la compañía PPH para la atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y felicitaciones presentadas por las partes interesadas internas (trabajadores) y externas (clientes, proveedores, entidades de control y comunidad en general) hasta la gestión y cierre de la misma.

3. CONTROL

El Jefe de experiencia del cliente y/o director comercial es responsable de la recepción, registro y seguimiento de las PQRSF reportadas a través del correo info@pph.com.co, así como del análisis, gestión y emisión de las respuestas correspondientes a las partes interesadas externas.

El líder de proceso es el responsable de verificar el cierre, revisando el total de PQRSF asignadas vs las cerradas en los tiempos establecidos.

4. DEFINICIONES

- **CLIENTE:** Persona natural o jurídica que hace uso de los servicios ofrecidos, amparados en un acuerdo contractual a cambio del pago que por lo ofrecido se acuerde.
- **CLIENTE INTERNO:** Cliente interno se refiere a cualquier persona dentro de la organización que solicita o recibe un servicio, producto o información de otro departamento o individuo dentro de la misma empresa.
- **COMUNICACIÓN ABIERTA:** Mantiene una comunicación abierta con el cliente y partes interesadas sobre las expectativas mutuas, ofrece al cliente información útil.
- **DERECHO DE PETICIÓN:** Es el Derecho que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades o entidades públicas o privadas, ya sea por motivos de interés general o particular. El derecho de petición es un derecho fundamental establecido en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y reglamentado en la ley 1755 de 2015.
- **EVENTO ESPECIAL:** Situación en la que se genera algún tipo de afectación hacia la propiedad o pertenencias del cliente, ya sea común o privada.
- **EVENTO PERTURBADOR:** Acontecimiento o cambio que interrumpe las actividades, operaciones o funciones planificadas, bien sea anticipado o sin anticipar.

	COMPAÑÍA DE VIGILANCIA PPH LTDA.	
	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: DCO-P-002 EMISIÓN: 09/09/2026 Versión: 7
	DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Página 3 de 14

- **EVENTO INDESEABLE:** Ocurrencia o cambio que tiene el potencial de causar pérdida de vidas, daño a los activos tangibles e intangibles, o que puede tener un impacto negativo en los derechos humanos y las libertades fundamentales de las partes interesadas internas o externas.
- **SEGUIMIENTO:** Responde a las preguntas, quejas o sugerencias del cliente y partes interesadas. Mantiene al cliente informado sobre la situación de los trámites o asuntos.
- **COMPROMISO:** Se responsabiliza personalmente de subsanar, sin excusas y con prontitud, las diferentes situaciones que se presenten en relación con el servicio y que generen peticiones, quejas, sugerencias por parte del cliente.
- **FELICITACIÓN:** Es la manifestación de agradecimiento o satisfacción que hace un usuario por los servicios ofrecidos por la Empresa.
- **INVESTIGACIÓN:** Indagar y examinar el origen o causas de un hecho que afecta los intereses de un cliente, a través de la recopilación de información y pruebas escritas o verbales con el fin de establecer responsabilidades y tomar las medidas correctivas.
- **PORTE INTERESADA:** Persona o grupo que tiene interés o está afectado por el desempeño de una organización.
- **PETICIÓN:** Solicitud presentada por una parte interesada a fin de obtener información y/o consulta, y para tener pronta respuesta a inquietudes o necesidades de interés general o particular.
- **RECLAMO:** Cualquier requerimiento formal que se haga por las partes interesadas internas y externas con ocasión del incumplimiento a los requerimientos contractuales pactados previamente: pérdidas de elementos, hurtos, etc.
- **RETROALIMENTACIÓN:** Opiniones, comentarios y muestras de interés por un producto, un servicio o un proceso de tratamiento de quejas.
- **QUEJA:** Toda comunicación de las partes interesadas internas y externas relacionado con el incumplimiento en la prestación del servicio, desempeño del personal, funcionamiento de equipos de apoyo o material de intendencia, presentación personal y en general situaciones que afecten su satisfacción frente al servicio ofertado. Dentro de las quejas también se incluye comunicados recibidos de la comunidad por posible daño a la propiedad y/o el medio ambiente por la compañía de vigilancia PPH. y/o del personal que labora en su representación.
- **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus expectativas.

	COMPAÑÍA DE VIGILANCIA PPH LTDA.	
	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: DCO-P-002 EMISIÓN: 09/09/2026 Versión: 7
	DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Página 4 de 14

- **SIGS:** Es una plataforma de gestión diseñada para las necesidades de la compañía y parametrización del proceso comercial, talento humano, operaciones, logística, inventarios, control de gestión, SST, jurídica, nómina.
- **SINIESTRO:** Pérdida importante que sufren las personas, organizaciones o las propiedades y que al presentarse alteran su normal funcionamiento.
- **SUGERENCIA:** Es algo que se propone, insinúa o sugiere. El término suele emplearse como equivalente a recomendación.
- **USUARIO:** Persona natural o jurídica destinataria de los servicios adquiridos.

5. GENERALIDADES

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) podrán ser recibidas a través de los siguientes canales habilitados por la compañía:

- Línea telefónica de atención: (601) 744 2510 Ext. 1007 o al número celular del jefe de Experiencia del Cliente: 310 205 1101.
- Correo electrónico institucional: info@pph.com.co.
- Atención presencial en oficinas.
- Actas de reunión con clientes realizadas por el Gerente, Director y Coordinador.
- Otros medios autorizados: Como oficios escritos, radicados en entidades de control o remitidos directamente a la gerencia.

NOTA: Para la gestión de las PQRSF internas, se dispone de canales de comunicación como el portal del colaborador u otros medios institucionales autorizados por la compañía, a través de los cuales se pueden registrar y tramitar las solicitudes de manera formal y trazable.

6. ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES – PQRSF CLIENTES U OTRA PARTE INTERESADA.

No	Actividad	Responsable	Registro
1	Recepción de la PQRSF Se tiene a disposición de los clientes y partes interesadas el en la página web de PPH el correo info@pph.com.co: Una vez recibida la PQRSF a través de los canales de comunicación habilitados cualquier funcionario de la compañía de vigilancia PPH que la reciba o tenga conocimiento de ella, ya sea verbalmente o por escrito, debe clasificarla según su naturaleza: petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación.	Todos los funcionarios de la compañía	Plataforma SIGS Portal del colaborador

	COMPAÑÍA DE VIGILANCIA PPH LTDA.	
	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: DCO-P-002 EMISIÓN: 09/09/2026 Versión: 7
	DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Página 5 de 14

No	Actividad	Responsable	Registro
	La correcta clasificación permite direccionar la solicitud al área o departamento responsable para su análisis, gestión, seguimiento y cierre de la misma. NOTA: Si la PQRSF está relacionada con aspectos de protección de datos personales, el responsable debe proceder conforme a lo establecido en la política de privacidad, tratamiento y protección de datos personales garantizando el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes en materia de habeas data. En caso de que la PQRS esté relacionada con violaciones de derechos humanos, actos delictivos, agresiones o situaciones de similar gravedad, y sea presentada al interior de la compañía, esta debe ser reportada de manera inmediata, ya sea a nombre propio o de forma anónima a través de la página web de la compañía PPH en la opción de denuncia anónima, con el fin de garantizar una gestión oportuna, confidencial y efectiva.		
2	Registro de la petición queja, reclamo y solicitud en la plataforma Una vez recepcionada y clasificada la PQRSF, el funcionario encargado debe registrarla en la plataforma SIGS de forma inmediata garantizando que se consignen todos los datos relevantes y verificables del caso, con el fin de asegurar la trazabilidad y el seguimiento adecuado del requerimiento. El funcionario es responsable de crear gestionar la PQRSF dentro del sistema, garantizando la trazabilidad completa del proceso, desde su recepción hasta su cierre, incluyendo las evidencias, comunicaciones y acciones realizadas durante su atención. En el caso de las PQRSF recibidas a través del correo institucional info@pph.com.co, aquellas relacionadas con clientes serán recepcionadas y tramitadas por el jefe de experiencia al cliente, quien debe crearlas y registrarlas en la plataforma SIGS, con el fin de garantizar su adecuado análisis, registro y respuesta.	Todos los funcionarios de la compañía Jefe de experiencia del cliente	SIGS, correo Portal del colaborador

	COMPAÑÍA DE VIGILANCIA PPH LTDA.	
	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: DCO-P-002 EMISIÓN: 09/09/2026 Versión: 7
	DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Página 6 de 14

No	Actividad	Responsable	Registro
3	Guía básica para registrar una PQRSF en el SIGS A continuación, se detallan los pasos para registrar las PQRSF externa en la plataforma del SIGS. Acceder al sistema: Ingrese al sistema SIGS utilizando el usuario y la clave asignados por la compañía. Ingresar al módulo: Diríjase al módulo de Operaciones y seleccione el tablero “Novedades del Servicio. • Crear registro: Haga clic en la opción “Crear”. • Diligenciar el formulario: Complete la información solicitada, incluyendo: • Fecha de recepción. • Asunto del caso. • Descripción clara y detallada de la solicitud, queja, reclamo, sugerencia o felicitación. • Estado. • Tipo de solicitud. • Origen de la novedad. • Área asignada • Asignado a. Cuando la PQRSF provenga de un cliente activo de la compañía, el funcionario encargado debe ingresar a la opción “Cliente” en la plataforma SIGS, buscar y seleccionar al cliente correspondiente en la base de datos, verificando que la información registrada coincida con los datos oficiales del contrato. En caso de que la PQRSF corresponda a un caso interno, deberá seleccionarse la compañía “PPH” en la plataforma y registrar el nombre del colaborador o responsable asignado a la gestión del caso, garantizando en todo momento la trazabilidad y el adecuado seguimiento de la solicitud. Una vez culminado el proceso de registro en la plataforma SIGS, el sistema genera automáticamente un número único de identificación de la PQRSF y, de manera inmediata, envía una notificación por correo electrónico al responsable al cual se le ha asignado la gestión de dicha PQRSF.	Todos los funcionarios de la compañía	Plataforma SIGS

	COMPAÑÍA DE VIGILANCIA PPH LTDA.	
	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: DCO-P-002 EMISIÓN: 09/09/2026 Versión: 7
	DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Página 7 de 14

No	Actividad	Responsable	Registro
	Nota: En caso de reportar hurtos o eventos especiales, entendidos como situaciones que generan algún tipo de afectación hacia la propiedad o pertenencias del cliente, ya sean comunes o privadas, se debe seleccionar la opción correspondiente para reportar el evento en RENOVA y diligenciar el tablero de siniestros con la información completa y verificable del caso.		
4	Asignación Oportuna de PQRSF Tenga en cuenta que, al registrar una PQRSF, esta debe ser asignada a la persona responsable del proceso al que corresponda. En caso de recibir una solicitud o PQRSF que no pertenezca a su proceso, el funcionario deberá informar de inmediato al asignante para que realice la reasignación o rechazar la PQRSF. Nota: Los jefes de Área son los únicos autorizados para realizar la reasignación de una PQRSF.	Todos los funcionarios de la compañía	SIGS Correo electrónico
5	Lineamientos para la Gestión de la PQRSF La persona que reciba la PQRSF debe acceder al SIGS y revisar minuciosamente el contenido de esta para iniciar el análisis y el trámite correspondiente, con el fin de determinar la gestión adecuada a realizar según el caso. Para las quejas y reclamos presentados por los clientes, se revisan los requisitos contractuales y los registros de prestación del servicio con el fin de verificar el cumplimiento de lo pactado. En caso de ser necesario, se debe aplicar el procedimiento de reporte, análisis y gestión de eventos especiales, a fin de determinar las causas, establecer acciones correctivas y prevenir su recurrencia. Para las peticiones especiales o sugerencias, se analiza el contexto de la solicitud y se realiza la consulta con la Gerencia Administrativa y la Gerencia Comercial, quienes en conjunto definen la viabilidad de la petición y la respuesta que se entrega al cliente. Nota 1: Cuando se presenten PQRSF donde se requiera comunicación con las entidades judiciales siempre se debe Cooperar con los mecanismos oficiales de investigación externa. Prevenir la intimidación de testigos	Todos los funcionarios de la compañía Gerencia de Riesgos y Operaciones Gerencia General	Informes Registros de la Plataforma SIGS

	COMPAÑÍA DE VIGILANCIA PPH LTDA.	
	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: DCO-P-002 EMISIÓN: 09/09/2026 Versión: 7
	DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Página 8 de 14

No	Actividad	Responsable	Registro
	o la inhibición de la recolección en evidencia, Proteger a los individuos que presentan una queja de buena fe contra la retaliación. Si la PQRSF es relativa a violaciones de derechos humanos, agresiones, eventos perturbadores e indeseables, siniestros e incumplimiento de ley se trasladará para comité entre Operaciones, SIG, Gestión Humana, Gerencia. Del mismo modo comunicará al denunciado cuando corresponda de acuerdo con autoridad competente, se apliquen las sanciones o se realicen las medidas de recuperación o mitigación del daño. Si ese fuera el caso, elaborará un informe que puede ser como resultado de la investigación de la PQRSF, así mismo llevara un control de cada caso para su registro y seguimiento. Cuando la afectación o infracción no es de gran magnitud y puede ser resuelta por la dependencia a la que es alusión la PQRSF, los responsables del proceso emitirá su PQRSF e instruirá las medidas y acciones correspondientes de acuerdo sus conocimiento y disciplinario correspondiente y /o al marco legal de su competencia Para cada tratamiento de PQRSF se deberá proteger a los individuos que presentan las PQRSF, previniendo la intimidación de testigos o la inhibición de la recolección de evidencia Asimismo, se debe notificar de manera oportuna a la Gerencia General y dejar el registro formal en la plataforma SIGS, garantizando la trazabilidad, transparencia y cumplimiento de los principios de respeto, protección y promoción de los derechos humanos establecidos por la organización. En caso de felicitación, se deben informar al jefe inmediato para que este tome contacto y solicite la felicitación con el área de bienestar a través del SIGS, quien será responsable de generar la correspondiente felicitación, comunicarla formalmente a la persona o equipo destacado y determine la acción.		
6	Análisis de la PQRSF	Todos los funcionarios de la compañía	Comunicado, Oficio, Correo electrónico.

	COMPAÑÍA DE VIGILANCIA PPH LTDA.	
	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: DCO-P-002 EMISIÓN: 09/09/2026 Versión: 7
	DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Página 9 de 14

No	Actividad	Responsable	Registro
	Esta actividad consiste en reunir todos los detalles relevantes de la PQRS presentada, ya sea por clientes, usuarios, trabajadores u otras partes interesadas. Se debe registrar de manera clara y completa la descripción de la situación, las circunstancias en que ocurrió y, en caso de existir, los soportes o evidencias que acompañen la solicitud (documentos, registros, correos, imágenes, etc.). Cuando se trate de reclamos, quejas o casos que requieran un análisis más profundo, podrá ser necesario adelantar entrevistas, reuniones o consultas adicionales con la parte interesada que presentó la PQRSF o con otras áreas involucradas en el proceso. Esto permite obtener una visión integral del caso, garantizar la objetividad en la gestión y facilitar una respuesta adecuada y oportuna.		
7	Respuesta de la PQRSF para las partes interesadas Con base en los requisitos contractuales, el análisis del requerimiento o queja, la recopilación de información y demás elementos relevantes, se procede a proyectar y emitir la respuesta a la PQRSF. El tiempo máximo de respuesta será de hasta 10 días hábiles para los casos que requieran un análisis o investigación más compleja. Para las PQRSF que no impliquen mayor complejidad, la respuesta deberá emitirse en un plazo de 1 a 5 días hábiles. Toda respuesta formal dirigida a clientes actuales debe ser emitida bajo la responsabilidad de la Jefatura de Experiencia del Cliente, mediante comunicación escrita enviada por correo electrónico o el medio que aplique según el caso. En el caso de las partes interesadas externas o internas, la respuesta deberá presentarse siguiendo los lineamientos y canales de comunicación establecidos por la compañía, garantizando en todo momento la claridad, oportunidad y trazabilidad del proceso.	Todos los funcionarios de la compañía Jefe de experiencia del cliente	SIGS Portal del colaborador

	COMPAÑÍA DE VIGILANCIA PPH LTDA.	
	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: DCO-P-002 EMISIÓN: 09/09/2026 Versión: 7
	DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Página 10 de 14

No	Actividad	Responsable	Registro
	• Peticiones: Se revisa internamente la viabilidad de atender el requerimiento y, de ser necesario, se consulta con la Gerencia de Operaciones o la Gerencia Administrativa antes de emitir la respuesta definitiva. • Quejas: Se debe emitir al cliente un comunicado con respuesta provisional o definitiva, según la naturaleza de la queja. • Reclamos: Según la complejidad del caso, podrá solicitarse apoyo al área jurídica, administrativa u otras que correspondan, con el fin de garantizar un trámite adecuado. • Sugerencia: Son analizadas en conjunto con la Gerencia Administrativa, Comercial y los procesos que ameriten, con el fin de evaluar su viabilidad y emitir la respuesta correspondiente. • Felicitación: Es revisada analizada por el área de bienestar y recursos humanos para la gestión pertinente. NOTA: Si el proceso de investigación o trámite de una PQRSF requiere más de 10 días hábiles, es necesario comunicar al cliente que su solicitud está en curso. Esta comunicación debe incluir los motivos del retraso y proporcionar una estimación de la fecha en que se espera dar una respuesta. Esta comunicación puede realizarse mediante una reunión registrada en acta o a través de un comunicado oficial. En caso de que el cliente o parte interesada no esté de acuerdo con la respuesta proporcionada, dispone de un plazo de 5 días hábiles para notificarlo a la empresa.		
8	Registro de soportes y evidencias en la plataforma SIGS Una vez recibida la PQRSF y asignado su número en la plataforma SIGS, la persona responsable de su recepción debe ingresar al sistema, ubicar la PQRSF correspondiente y seleccionar la opción “Editar”. En el campo denominado “Desarrollo”, se debe registrar de manera detallada todo el proceso adelantado para la	Todos los funcionarios de la compañía	SIGS Comunicado, Oficio, Correo electrónico, SIGS

	COMPAÑÍA DE VIGILANCIA PPH LTDA.	
	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: DCO-P-002 EMISIÓN: 09/09/2026 Versión: 7
	DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Página 11 de 14

No	Actividad	Responsable	Registro
	gestión del caso, incluyendo las acciones realizadas, las áreas involucradas y los resultados obtenidos. En la opción "Historial", se debe adjuntar toda la información relacionada con la gestión, como respuestas, correos, informes, soportes de capacitación, entre otros. Para dar cierre a la PQRSF, es obligatorio cargar en la plataforma todos los soportes y evidencias que respalden la gestión realizada, de acuerdo con la naturaleza de la solicitud y el área responsable. Los soportes deberán cargarse dentro de los plazos establecidos y con la información completa y verificable antes de proceder con el cierre. Entre los documentos más comunes se encuentran, entre otros: Área de Operaciones: Correos de respuesta al cliente, cartas oficiales, capacitaciones, matriz de riesgos, informes de gestión, planes de acción y mejora, registros de seguimiento, etc.		
9	Responsable del cierre de las PQRSF SIGS La persona autorizada para editar y cambiar el estado de una PQRSF a "Cerrado" es quien la originó en la plataforma. Esta validación garantiza que el cierre del caso se realice únicamente cuando se hayan cargado todos los soportes y evidencias requeridas, y se cumplan los plazos previamente establecidos para su gestión. No obstante, cuando se adquieran compromisos directamente con un cliente y la PQRSF sea originada por el Coordinador de Operaciones o el Director Comercial, el cierre deberá ser realizado por su jefe inmediato, con el fin de asegurar la trazabilidad, objetividad y el cumplimiento de los requisitos contractuales, legales y normativos aplicables. De no cumplirse con estos criterios, el caso permanecerá abierto hasta que se complete toda la gestión requerida.	Funcionario que instaura la PQRS Director / jefe de proceso	SIGS
10	Planes de acción Mensualmente se registra el comportamiento de las PQRSF en control y seguimiento PQRSF indicador de seguimiento de PQRSF.	Director del sistema de gestión /líderes de proceso	Formato control y seguimiento PQRS

	COMPAÑÍA DE VIGILANCIA PPH LTDA.	
	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: DCO-P-002 EMISIÓN: 09/09/2026 Versión: 7
	DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Página 12 de 14

No	Actividad	Responsable	Registro
	Los reclamos que alegan actos criminales, violaciones de los derechos humanos peligro inminente para los individuos, se deben tratar inmediatamente por parte de la organización y otras autoridades según sea apropiado Una vez determinada la situación que dio origen a la PQRS, se debe establecer un plan de acción orientado a evitar la recurrencia del evento, realizando en conjunto con el director del sistema de Gestión, el análisis de causa raíz que permita identificar el origen del problema. Dicho plan debe contemplar la definición de actividades específicas, responsables asignados y plazos de ejecución claramente establecidos. El cierre del plan de acción será autorizado únicamente cuando la información consolidada del proceso se encuentre debidamente registrada en la plataforma y cuente con todos los soportes y evidencias que respalden la gestión realizada, asegurando la objetividad y la transparencia del proceso. La verificación y autorización del cierre estará a cargo del Líder del proceso. Anualmente se debe presentar un informe con las PQRS con más recurrencia y generar un plan acción general a la gerencia.		Matriz de acciones

6.5. ATENCIÓN A LAS COMUNICACIONES DEL CLIENTE Y PARTES INTERESADAS

DEPENDENCIA DE PPH LTDA.	ASPECTO COMUNICADO POR EL CLIENTE	MEDIO DE COMUNICACIÓN
Gerencia General	Peticiones especiales en relación con la prestación del servicio. Solicitud modificaciones al contrato y/o finalización del mismo. Requerimientos solicitados por entes reguladores. Solicitudes con relación a violaciones de derechos humanos, agresiones, eventos perturbadores e indeseables, siniestros e incumplimiento de ley entre otros.	Oficio, correo electrónico, línea telefónica fija y móvil

	COMPAÑÍA DE VIGILANCIA PPH LTDA.	
	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: DCO-P-002 EMISIÓN: 09/09/2026 Versión: 7
	DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Página 13 de 14

DEPENDENCIA DE PPH LTDA.	ASPECTO COMUNICADO POR EL CLIENTE	MEDIO DE COMUNICACIÓN
Gerencia Comercial	Peticiones especiales en relación con la prestación del servicio Solicitud reuniones para seguimiento de temas especiales Solicitud de cambios de modalidades en la prestación del servicio. Peticiones, quejas, sugerencias y felicitaciones entre otros.	Oficio, correo electrónico, línea telefónica fija y móvil
Dirección comercial y de Experiencia del Cliente	Solicitud modificaciones al contrato Solicitud reuniones para seguimiento de temas especiales Peticiones, quejas, sugerencias y felicitaciones Solicitud de documentos de documentación legal de la compañía entre otros.	Oficio, correo electrónico, línea telefónica fija y móvil
Dirección de Riesgos	Peticiones, quejas, sugerencias y felicitaciones Solicitud informe de eventos especiales. Solicitud cambio de personal Solicitud modificación o ajuste de funciones específicas. Solicitudes en relación con violaciones de derechos humanos, agresiones, eventos perturbadores e indeseables, siniestros e incumplimiento de ley entre otros. Solicitud registros de los medios tecnológicos. Solicitud reuniones de seguimiento Solicitud retroalimentación con el personal operativo entre otros.	Correo electrónico Telefónicamente
Dirección de Recursos Humanos	Peticiones, quejas, sugerencias y felicitaciones Registros de competencia y capacitaciones. Solicitud de capacitaciones para el personal que presta el servicio. Solicitudes en relación con violaciones de derechos humanos, agresiones, eventos perturbadores e indeseables, siniestros e incumplimiento de ley entre otros. Aspectos relacionados con la nómina y aportes de seguridad. Aspectos referentes al cumplimiento de los requisitos legales de seguridad y salud en el trabajo. Aspectos referentes al cumplimiento de requisitos contractuales referentes a la Seguridad, salud en el trabajo.	Correo electrónico Telefónicamente

	COMPAÑÍA DE VIGILANCIA PPH LTDA.	
	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: DCO-P-002 EMISIÓN: 09/09/2026 Versión: 7
	DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Página 14 de 14

DEPENDENCIA DE PPH LTDA.	ASPECTO COMUNICADO POR EL CLIENTE	MEDIO DE COMUNICACIÓN
Gerencia Administrativa	Aspectos relacionados con requerimientos de dotación e intendencia. Requerimientos solicitados por entes reguladores entre otros.	Correo electrónico Telefónicamente
Área Contable	Asuntos relacionados con la facturación del servicio. Asuntos relacionados con estados de cuenta. Aspectos relacionados con el pago de proveedores reguladores entre otros.	Correo electrónico Telefónicamente
Departamento de Sistemas de Gestión	Aspectos referentes al cumplimiento de los requisitos legales de medio ambiente. Documentos referentes al cumplimiento y aplicabilidad de los Sistemas de gestión incluidos los requisitos con los trabajadores, entre otros.	Correo electrónico. Oficios. Comunicados. Certificados.

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

DCO-R-012	FORMATO CONTROL Y SEGUIMIENTO PQRS
GRD-R-063	MATRIZ DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA
GRD-P-006	PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

7. ANEXOS

No aplica.

9. OBSERVACIONES

No aplica.